

PEMANFAATAN E-OFFICE DALAM KORESPONDENSI SEBAGAI PERWUJUDAN PAPERLESS OFFICE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

Ardita Ayun Agustina

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya

Abstract

This Information is commonly written in a piece and even pieces of paper in which the amount of papers are influenced by the frequency of correspondence activity in office. Then, technology communication online is used to minimize wastepaper produced by the office the concept which deals with the internet connection and computer is used to do correspondence activity more effectively. In line with this phenomenon, this research is conducted to know the use of e-office system in correspondence as paperless office program in the Department of Communication and Informatics East Java Province. This research design of this study is descriptive qualitative . The subjects of this study amounted to 4 people. This research involves observation, interview and documentation methods to gain the data. Furthermore, the triangulation theory revealed by Miles & Hubermen is applied as the data analysis technique. As the result of this study, the e-office system is applied to solve the correspondence phenomenon in Department of Communication and Informatics East Java Province. The findings show that e-office is useful for sending incoming mail which is limited in the office, it is also useful for making a decision in order to maximize the quality of employee's performance. Finally, the e-office system can successfully minimize the use of papers until 20% before than 57 rim become 47 rim every years since application e-office, though it only works on incoming mail activity.

Keywords: E-Office, correspondence, paperless office

Abstrak

Semakin seringnya kegiatan korespondensi yang dilakukan dalam suatu kantor maka akan meningkatkan penggunaan kertas. Untuk itu perlu dilakukannya suatu upaya untuk mengurangi limbah kertas yang dihasilkan oleh kantor dengan mengembangkan teknologi komunikasi secara online melalui jaringan internet dan komputer sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas untuk hal surat-menurut. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles & Hubermen dengan menggunakan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini adalah korespondensi yang digunakan dalam kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan sistem manual dianggap kurang efisien dan efektif. *E-Office* membantu dalam pengiriman surat masuk namun hanya untuk dilakukan internal kantor, serta pengambilan keputusan sehingga dapat menunjang kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil yang didapatkan dengan pemanfaatan aplikasi *e-office* mampu menekan penggunaan kertas hingga 20% dari sebelumnya 57 rim menjadi 46 rim setiap tahunnya sejak aplikasi *e-office* diberlakukan, meski fungsi dari aplikasi *e-office* hanya sebatas untuk surat masuk.

Kata Kunci: *E-Office, Korespondensi, Paperless Office*

PENDAHULUAN

Manusia membutuhkan pekerjaan untuk menunjang finansial sehingga mampu bertahan hidup. Oleh karena itu manusia membutuhkan pekerjaan, salah satu tempat untuk melakukan pekerjaan bagi manusia adalah kantor. Kantor merupakan ruang atau gedung yang dipakai sebagai pusat kegiatan

ketatausahaan untuk membantu pimpinan atau tempat kerja tata usaha dimana seorang pengusaha beserta stafnya menjalankan aktivitas usaha dalam hal jasa pelayanan, tugas pekerjaan, komposisi dari berbagai urusan tertentu (Priansa dan Garnida, 2013). Secara umum kantor dapat diartikan sebagai tempat dimana dilakukan berbagai macam kegiatan dalam rangka

mencapai tujuan kantor tersebut. "Yang menjadi tugas kantor adalah melaksanakan pekerjaan yang bersifat administratif yang menyiapkan data dan informasi untuk kepentingan organisasi secara umum" (Sugiarto dan Wahyono, 2014:1).

Aktivitas kantor diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan jalan melakukan interaksi dan komunikasi kepada instansi pemerintah, non pemerintah, lembaga maupun masyarakat. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi terhadap seseorang dengan orang lain yang berperan sebagai pengirim dan penerima dengan menggunakan berbagai media (Daryanto, 2013).

"Komunikasi adalah proses bertukar pengertian dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka serta kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara dinamis" (Dewi, 2007:3).

Jadi komunikasi merupakan suatu proses ketika seseorang dengan orang lain menyampaikan informasi dan komunikasi terjadi apabila terdapat persamaan antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Surat menyurat atau korespondensi dalam dunia kantor merupakan kegiatan berkomunikasi antara pegawai dengan instansi pemerintah lain, pegawai dengan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan aktivitas dalam kantor dan biasanya tertulis pada selembar kertas atau beberapa lembar kertas. Berbagai aktivitas dilakukan

di dalam kantor, termasuk kegiatan administrasi. Semakin seringnya kegiatan korespondensi yang dilakukan dalam suatu kantor maka akan meningkatkan penggunaan kertas.

Terlebih lagi informasi yang tersimpan pada dokumen dalam format kertas dapat dengan mudah hilang sehingga dapat meningkatkan konsumsi kertas dan juga berpengaruh terhadap pengeluaran biaya konsumsi kertas, keterbatasan tempat penyimpanan dokumen atau ruang penyimpanan di kantor.

Semakin majunya teknologi dan komunikasi yang sangat pesat, kita dapat menggunakan kertas sebagai media informasi dan komunikasi, dengan beralih atau dengan menggunakan *e-mail* atau surat elektronik. *E-mail* merupakan salah satu fasilitas yang ada di internet yang menyediakan banyak kemudahan dalam surat-menurut. Selain untuk mengurangi penggunaan kertas dalam kantor, korespondensi melalui media *e-mail* juga merupakan langkah yang inovatif dan efisien. Dengan tidak mencetak pesan melalui media kertas, maka akan membantu perwujudan *paperless office*.

Paperless office adalah lingkungan kerja dimana kegiatan surat-menurut dengan mengurangi pemakaian kertas bukan meniadakan pemakaian kertas sama sekali. Untuk itu perlu dilakukannya suatu upaya untuk mengurangi limbah kertas yang

dihadirkan oleh kantor dengan mengembangkan teknologi komunikasi secara online melalui jaringan internet dan komputer sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas untuk hal surat-menurut. Hal ini dilakukan dengan mengubah dokumen dan surat-surat lainnya ke dalam bentuk digital atau dengan media elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam konsep *paperless office* selain menjadi komponen penting bagi efektivitas arus informasi juga terkait dengan efisiensi bagi kantor.

Salah satu bentuk upaya pemanfaatan *paperless office* dalam suatu kantor yakni dengan *e-office*. Salah satu instansi pemerintah yang kini menerapkan *e-office* ialah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Diskominfo Prov. Jatim). Awal mula pelaksanaan penggunaan *e-office* yakni dikarenakan pada tahun 2005 - 2010 Dinas Komunikasi dan Informatika masih menggunakan desktop dengan jaringan lokal yang hanya bisa diakses di kantor, kemudian pada tahun 2010 - 2012 diakses hanya 2 SKPD atau 2 lini kerja yakni Diskominfo dan Sekda (Sekretariat Daerah) yang dipakai sebagai pilot projek atau sebagai pusatnya, tahun 2012 - hingga sekarang sudah menggunakan website dalam arti dimanapun dan kapanpun bisa digunakan.

Seiring berjalananya waktu serta tuntutan jaman dengan kecanggihan

teknologi mengharuskan semua struktural harus bisa mengakses website dimanapun dan kapanpun. Perkembangan teknologi yang terus diperbarui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur mencanangkan program *e-office* dengan menggunakan aplikasi *e-office* yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas yang digunakan setiap harinya semakin meningkat, dapat meningkatkan kinerja para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, serta dapat mempercepat proses surat masuk dan pendisposisian surat. Sedangkan untuk surat keluar, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur masih menggunakan cara manual. Hal tersebut yang telah mendasari awal mula penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dapat diketahui beberapa kendala yang dihadapi yakni: *Pertama*, SDM yang masih terbiasa dengan adanya kertas serta dari kebiasaan strukturalnya yang masih menyukai memegang dokumen daripada membaca lewat komputer, karena tidak semua struktural terbiasa dengan pemakaian komputer. *Kedua*, infrastruktur atau jaringan internet yang ada di luar, karena tidak semua jaringan internet lancar semua tergantung dari daerah jangkauan internet.

Ketiga, yakni untuk aplikasi *e-office* yang belum sempurna perlu adanya perbaikan seperti fitur aplikasi *e-office*.

Meski belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil dikarenakan baru menerapkannya pada Januari 2012 hingga saat ini, namun Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah menerapkan aplikasi *e-office* untuk aktivitas korespondensi serta pengurangan terhadap kertas sudah mencapai 20%. Aplikasi *e-office* ini hanya dapat diakses oleh seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur namun untuk pusat *e-office* hanya dapat diakses oleh pihak tertentu yakni Tata Usaha, Bapak Kadis serta Ajudan sekretaris. Hal ini menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah memaksimalkan layanan internet sebagai salah satu media dalam melakukan korespondensi.. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pemanfaatan *E-Office* dalam Korespondensi sebagai Perwujudan *Paperless Office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Korespondensi

“Korespondensi merupakan proses komunikasi dengan saling bertukar informasi melalui media surat-menurut yang dilakukan secara tertulis” (Daryanto dan Abdullah, 2013:140). Korespondensi adalah kegiatan surat-menurut yang dilakukan antar individu dengan individu, individu dengan organisasi, dan organisasi dengan organisasi lainnya. Korespondensi resmi yakni kegiatan surat-menurut yang dilaksanakan secara resmi, baik dalam instansi maupun dengan instansi lain (Arlita dan Nelisa, 2013).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa korespondensi ialah suatu kegiatan surat-menurut yang dilakukan untuk menyampaikan suatu informasi kepada pihak-pihak yang terkait dan sering dilakukan khususnya dalam lingkungan perkantoran dengan tujuan menyampaikan, menerima dan bertukar informasi untuk memperlancar kebutuhan antar individu dengan pihak lainnya.

Tujuan korespondensi atau surat-menurut secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu, “a. Menyampaikan informasi kepada pembaca surat; b. Mendapatkan tanggapan dari pembaca surat mengenai isi surat; c. Mendapatkan tanggapan dan menyampaikan informasi kepada pembaca surat” (Ardhiansyah, 2013).

Selain sebagai alat untuk berkomunikasi, menurut Agus (2012) surat juga berfungsi sebagai: “Alat untuk menyampaikan pemberitahuan, permintaan, buah pikiran atau gagasan;

Alat bukti tertulis (hitam di atas kertas), terkait masalah hukum, misalnya surat perjanjian, surat keputusan dan sebagainya; Alat untuk mengingat dalam konsep pengarsipan, misalnya surat atau dokumen yang telah diarsipkan; Bukti historis/bukti sejarah, misalnya surat dalam arsip yang telah disimpan lama yang digunakan kembali untuk mengetahui keadaan di masa lalu; Pedoman kerja, misalnya surat keputusan, surat tugas, surat perintah dan sebagainya”.

Menurut Purwanto (2006:142):

“Selain itu adapun beberapa kelebihan surat bila dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, antara lain: Dapat terhindar dari kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena pengirim pesan dapat mempersiapkannya dengan sebaik-baiknya dan sejelas-jelasnya; Dalam penyampaian pesan-pesan bisnis memungkinkan pembaca membaca surat berulang-ulang, sehingga apa yang disampaikan dalam surat tersebut dapat dipahami oleh penerima pesan; Penyampaian pesan bisnis dengan surat lebih ekonomis bila dibandingkan dengan penyampaian pesan-pesan bisnis melalui telepon atau telegraf”.

Penggunaan surat secara manual disamping terdapat banyak keunggulan juga memiliki beberapa kelemahan didalamnya yaitu: Susunan surat yang ruwet; Kalimat tidak lengkap atau berbelit-belit; Penggunaan tanda baca yang tidak pada tempatnya; Penulisan kalimat tidak sesuai EYD; Pemakaian istilah asing yang tidak perlu atau tidak tepat; Menciptakan istilah sendiri yang tidak lazim/tidak sesuai Pedoman Umum Pembentukan Istilah dalam bahasa Indonesia; Tata bahasa tidak teratur; Pengungkapan gagasan tidak logis; Kurang sopan atau terlalu banyak memuji dan basa-basi; Penggunaan model yang

tidak menentu; Penyimpanannya membutuhkan banyak ruangan; Pemborosan kertas; Mudah rusak apabila disimpan terlalu lama (Edun, 2011).

Paperless Office

Kemunculan *paperless office* sejalan dengan kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi, manusia memperoleh alternatif dalam mengolah dan membaca dokumen yang saat ini disebut dengan *paperless office*. *Paperless office* merupakan suatu perwujudan lingkungan kerja dimana sebisa mungkin menghilangkan atau mengurangi penggunaan kertas dalam pekerjaan sehari-hari. Hal tersebut bisa dilakukan dengan adanya konversi dokumen dan kertas lainnya kedalam bentuk digital (Riadi, 2011).

Paperless Office mulai diterapkan di kantor pemerintah maupun swasta karena memiliki banyak manfaat antara lain: Efisiensi biaya karena mengurangi jumlah pemakaian kertas dan juga pengadaan filling cabinet; Efisiensi waktu dan tenaga dalam distribusi maupun pencarian dokumen yang diperlukan; Berkurangnya tumpukan kertas yang dapat mengganggu kerapian ruangan sebuah kantor dan mengganggu kenyamanan bekerja; Menjamin keamanan dokumen, karena sebuah dokumen hanya dapat diakses oleh orang-orang tertentu saja sesuai opsi yang ditentukan oleh distributor data; Mendorong kreativitas; Mengurangi

dampak lingkungan dari penggunaan kertas yang berlebihan; Penyebaran informasi dapat menjadi lebih mudah dan lebih cepat (Prastowo, 2009).

Penerapan konsep *paperless office* mengalami berbagai kendala yang dihadapi utamanya dalam merintis penggunaannya dalam suatu kantor khususnya di pemerintah. Beberapa kendala tersebut antara lain: Kurangnya SDM pengelola teknologi informatika, terbatasnya jumlah SDM yang bisa mengelola TI karena recruitment belum diarahkan pada penggunaan TI secara global; Masih terjadi recruitment pegawai yang kurang professional seperti halnya recruitment dari honorer tanpa melalui test sebagaimana test yang diberlakukan pada recruitment pegawai umum; Kurangnya wacana PNS terhadap teknologi informatika. Selama ini, sosialisasi terhadap penggunaan teknologi informatika masih sangat kurang. Implikasinya, masih banyak PNS yang kurang paham terhadap manfaat dan penggunaan teknologi informatika tersebut; Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung; Budaya kerja yang belum siap menerima perubahan. Budaya dan perilaku kerja yang ada belum bisa menerima perubahan sehingga penerapan TI menjadi lambat; Kurangnya komitment dari para pimpinan (Kepala Daerah, Kepala Instansi). Komitment pimpinan dengan integritas tinggi dan progresif memegang peranan

penting dalam menumbuhkan semangat dan kesadaran dalam mempergunakan teknologi informatika dalam proses kerja. Karena melalui komitmen yang kuat, seorang pimpinan bisa merekomendasikan penggunaan teknologi informatika dalam organisasi yang dipimpinnya; Kurangnya kontrol dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Salah satu bentuk pengawasan terhadap kinerja pemerintah adalah adanya aduan dari masyarakat; Lingkungan kerja yang kurang kondusif. Banyak PNS yang rajin, kreatif dan inovatif menjadi terbawa arus dalam lingkungan kerja yang kurang sehat (pemalas, tidak kreatif, dll) (Prastowo, 2009).

E-Office

Perkembangan kemajuan teknologi akan memberikan dampak pada aktivitas kerja yang ada di kantor. Berkembangnya teknologi telekomunikasi saat ini, jaringan *broadband* berkecepatan tinggi, melalui internet seseorang dapat memperoleh berbagai macam data dan informasi. Internet sangat membantu pekerjaan seseorang khususnya dalam mengirim dan mendapatkan informasi (Wursanto, 2006).

E-Office merupakan aplikasi kantor yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronis dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN), maupun jaringan internet (*online*). Dengan perkembangan teknologi telekomunikasi saat ini, jaringan

broadband berkecepatan tinggi, dan internet, maka perkantoran telah menjadi elektronis secara elektronik (Dewandaru, 2013).

Manfaat diaplikasikannya program *E-Office* : Informasi yang diterima lebih akurat dan *realtime*; Kecepatan nota dinas bisa mencapai hitungan menit saja; Proses bisnis dilakukan secara online sehingga pengambilan keputusan cepat; Pekerjaan tidak dibatasi ruang dan waktu sehingga produktivitas meningkat; Pelayanan lebih mudah dan lebih cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; Meningkatkan daya saing untuk pertumbuhan perusahaan; Kemudahan dalam mengakses dan memanajemen dokumen; Kebutuhan ruang penyimpanan arsip menjadi lebih kecil. (Hartanto, 2012).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilakukan, jenis penelitian ini adalah deskriptif yakni data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka dan laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Moleong, 2011).

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. "Penelitian kualitatif merupakan suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris" (Moleong, 2011).

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian berjumlah 4 orang, diantaranya: Sri Lestari., S.Kom bagian sub bagian tata usaha surat masuk; Endang Sumiyati sub bagian tata usaha; achmad fadil., S.kom.,MMT bidang layanan pengembangan teknologi informasi; Hartanto.,SH.,MM kasi pengembangan perangkat lunak.

Adapun subjek pendukung yang menggunakan aplikasi *e-office* yang berjumlah 29 orang, diantaranya Kepala dinas, Sekretaris, Kasubbag Keuangan, Kasubbag Tata Usaha, Kasubbag Penyusunan Program, Kabid Pengembangan TI yang terdiri dari 3 Kasi, Kabid Diseminasi dan Informatika yang terdiri dari 3 kasi, Kabid Jaringan Komunikasi yang terdiri dari 3 kasi, Kabid Pemberdayaan TIK yang terdiri dari 3 Kasi, Kabid Pos dan Telekomunikasi yang terdiri dari 3 Kasi, Kabid Pengelolaan Infrastruktur yang terdiri dari 3 Kasi, dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang terlampir.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal tersebut tidak bisa ditemukan hanya melalui observasi (Sugiyono, 2014). Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Observasi

Observasi dalam penelitian ini dengan cara pengamatan langsung dilapangan mulai dari cara kerja pegawai dalam menggunakan sistem *e-office* dalam korespondensi dengan menggunakan aplikasi *e-sms*, mengamati tampilan portal *e-sms* serta bagaimana cara mengaksesnya. pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan *e-office*, objek-objek tentang penerapan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office*.

Dokumentasi

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang umumnya berupa dokumen, struktur organisasi, kegiatan *e-office*, dokumentasi aplikasi *e-office*, cara kerja dari aplikasi *e-office* dan foto yang terkait dengan penelitian ini dan

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model Miles dan Huberman yang meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2014: 91).

Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan sangat banyak oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2014).

Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi yang telah disusun dari hasil reduksi data yang kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2014).

Conclusion Drawing atau Verification (Penarikan Kesimpulan)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman,

(1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono, 2014).

Selanjutnya untuk keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara kepada Bapak Prima Agung Pranghaji, A.Md bagian staf tata usaha, Bapak Dendy Eka Puspawadi,S.Si Kasi Layanan Teknologi Informatika. Data dikategorikan akan sah apabila terdapat kesesuaian informasi antara subjek penelitian yang satu dengan subjek penelitian yang lain dan kesesuaian informasi antara hasil wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Wawancara

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara terstruktur sesuai dengan pedoman wawancara. Pertanyaan wawancara ditujukan ke seluruh informan agar mendapatkan data yang benar. Berikut wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti:

E-Office

Apakah sejak diterapkannya *e-office* informasi yang diterima lebih tepat waktu dari pada secara manual?

Hasil wawancara yang diperoleh yakni lebih efektif dalam hal efisiensi waktu.

Apakah dengan *e-office* kecepatan penyampaian dokumen bisa lebih cepat dari pada menggunakan surat secara manual?

Hasil wawancara yakni Kecepatan dalam penyampaian dokumen hingga mencapai hitungan detik, apabila menggunakan sistem manual kita masih menggunakan petugas kurir, sedangkan dengan menggunakan aplikasi hitungan detik.

Apakah dengan *e-office* proses pengambilan keputusan dapat menjadi lebih cepat?

Hasil wawancara yakni pengambilan keputusan bisa lebih cepat karena tanpa menunggu Kepala Dinas berada di kantor surat dapat terlihat oleh Kepala Dinas dan Kepala Dinas dapat segera memberikan keputusan dan dapat melihat surat tersebut. Apakah surat tersebut bersifat segera, biasa, amat segera.

Apakah dengan *e-office* produktivitas meningkat?

Hasil wawancara yakni Dinas Komunikasi dan Informatika ini instansi pemerintah bukan perusahaan jadi untuk produktivitas hanya sebatas pengeraaan surat menjadi

lebih cepat, efisien waktu dan sudah tidak lagi membutuhkan petugas kurir surat.

Apakah dengan *e-office* kebutuhan ruang penyimpanan arsip menjadi lebih kecil?

Hasil wawancara yakni saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam hal pengarsipan masih secara manual, meskipun data surat masuk diarsipkan secara digital namun masih menyimpan juga secara manual.

Paperless Office

Apakah sudah ada pengurangan kertas setelah diterapkannya aplikasi *e-office*? Jika ada berapa persentase dan kapasitasnya (Satuan Rim/Lembar)?

Hasil wawancara yakni dalam penggunaan aplikasi *e-office* pengurangan kertas sudah sedikit dirasakan meskipun hasilnya belum maksimal jika diprosentasekan sekitar 20% dan pengurangan semula 57 rim kertas pertahun setelah adanya aplikasi *e-office* menjadi 46 rim kertas pertahun.

Apakah dari penggunaan *e-office* dapat menghemat biaya?

Hasil wawancara yakni ada pengurangan biaya meskipun hanya sedikit prosentasenya dan data tersebut tidak untuk dipublikasikan nominalnya.

Apakah dari diterapkannya aplikasi *e-office* berdampak pada pengurangan *filling cabinet* atau kebutuhan ruang penyimpanan arsip?

Hasil wawancara yakni kebutuhan ruang penyimpanan arsip atau *filling cabinet* tidak begitu dirasakan karena sistem penyimpanan masih dilakukan secara manual.

Apakah dari penggunaan *office* terhadap efisiensi waktu dan tenaga dalam pendistribusian dokumen sudah tercapai? Hasil wawancara yakni sudah tercapainya penyampaian surat mencapai hingga hitungan detik dan sudah tidak lagi membutuhkan petugas kurir surat.

Apakah dari penggunaan aplikasi *e-office* ini berdampak pada berkurangnya tumpukan kertas?

Hasil wawancara yang diperoleh yakni para pegawai nyaman bekerja di sana karena di ruangan kerjanya sudah berkurangnya tumpukan kertas kerja menjadi lebih nyaman.

Siapa saja pengguna aplikasi *e-office*? Hasil wawancara yang diperoleh yakni untuk aplikasi *e-office* diakses atau di input pada bagian tertentu yakni sub bagian tata usaha namun untuk pengguna aplikasi *e-office* sebanyak 29 orang diantaranya Kepala Dinas, Kasubbag, Kabid dan Kasi.

Apakah dari penggunaan aplikasi *e-office* dapat mendorong kreativitas pegawai dinas komunikasi dan informatika provinsi jawa timur?

Hasil wawancara yang diperoleh yakni dengan adanya aplikasi seperti ini membuat

pegawai lebih kreatif dalam membuat aplikasi semacam ini yang lebih inovasi.

Apakah dengan menggunakan aplikasi *e-office* penyebaran informasi menjadi lebih mudah?

Hasil wawancara yakni penyebaran informasi sangat mudah karena dengan kita menatap komputer dan bergantung pada jaringan internet penyebaran informasi menjadi sangat cepat dan mudah diakses.

Observasi

Kegiatan observasi dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur di Ruangan Tata Usaha. Hasil yang diperoleh mengacu pada pedoman observasi yang telah dibuat oleh peneliti yang sudah terlampir. Berikut ini hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian.

Manfaat dari *e-office* dan *paperless office*, Berdasarkan hasil pengamatan yang diperoleh oleh peneliti manfaat diterapkannya *e-office* yakni berdampak pada adanya efisiensi biaya meskipun hanya sedikit jumlahnya, efisiensi waktu proses penyampaian informasi lebih cepat karena tanpa menggunakan kurir, sudah berkurangnya tumpukan kertas atau sudah berkurangnya kertas (*paperless office*), mendorong para pegawai untuk membuat inovasi-inovasi baru, namun untuk penyimpanan arsip masih tidak ada perubahan karena sistem *e-office* tidak sampai pada penyimpanan secara digital.

Keamanan dokumen dalam aplikasi *e-office*, Berdasarkan hasil pengamatan yang diperoleh peneliti adanya password dalam aplikasi *e-office* serta penggunaan aplikasi *e-office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur di khususkan hanya untuk sub bagian administrasi surat masuk, Bapak Kepala Dinas, Sekretaris Kepala Dinas serta Ajudan Kepala Dinas.

Kecepatan informasi dan pengambilan keputusan. Berdasarkan pengamatan peneliti penyebaran informasi lebih cepat dan mudah, penyebaran informasi dapat mencapai hitungan detik. Informasi yang diterima oleh kepala dinas juga sangat akurat karena surat masuk langsung di scanner, hal tersebut mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan. Pengambilan keputusan lebih cepat karena tanpa adanya Bapak Kadis berada di kantor, surat masuk sudah bisa terlihat di aplikasi *e-office* dan proses surat masuk lebih cepat ditangani.

Produktivitas pekerjaan, Berdasarkan pengamatan yang dilakukan tidak adanya pembatasan waktu dalam pekerjaan proses pekerjaan dapat dikerjakan dimanapun karena berbasis *website*. Kemudahan dalam pengaksesan dan memanajemen dokumen sangat mudah untuk dipelajari dan dilakukan.

Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti diantaranya: Dokumentasi aplikasi *e-office* dijelaskan pada bagian pembahasan. Foto

yang terkait dengan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur terlampir pada bagian lampiran yang terdiri dari: Foto kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur; Foto ruang resepsionis; Foto ruang tata usaha; Foto ruang workshop atau pelatihan; Foto pada saat situasi kerja dibagian tata usaha; Foto staf bagian administrasi surat keluar; Foto lemari arsip surat masuk; Foto arsip surat keluar yang berada dimeja staf tata usaha; Foto lembar disposisi; Foto proses penggerjaan lembar disposisi; Foto wawancara dengan tringulasi sumber; Foto pada saat setelah proses wawancara dengan subyek penelitian dengan Ibu Sri Lestari; Foto pada saat proses wawancara dengan subyek penelitian dengan Ibu Endang Sumiyati; Foto pada saat proses wawancara dengan subyek penelitian dengan Bapak Ahmad Fadil.

PEMBAHASAN

Pemanfaatan *E-Office* dalam Korespondensi sebagai Perwujudan *Paperless Office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Profinsi Jawa Timur dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pemanfaatan *E-Office* dalam Korespondensi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sebelum menemukan aplikasi *e-office* korespondensi yang dilakukan secara manual berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur). Berdasarkan data yang diperoleh diketahui

manfaat dari aplikasi *e-office* diantaranya adalah kemudahan dalam mengakses data, kecepatan waktu sudah tidak lagi menggunakan kurir pengantar surat untuk mengantarkan surat masuk ke tiap bidang, serta pengurangan terhadap kertas atau *paperless office*, meskipun aplikasi *e-office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur hanya digunakan untuk surat masuk, karena masih adanya pembaruan aplikasi yang lebih lengkap dan yang nantinya tidak hanya menangani surat masuk secara elektronik namun untuk lembar disposisi, surat keluar ataupun nota dinas sudah menggunakan elektronik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa *e-office* juga membantu dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang dimaksudkan disini adalah ketika dibutuhkan penanganan surat segera atau amat segera, kepala dinas sebagai pihak yang bersangkutan tidak harus berada di lingkungan kantor, namun secara otomatis ketika keputusan harus segera dibuat maka pemberitahuan atau notifikasi yang dikirim melalui aplikasi *e-office* akan segera muncul di aplikasi *e-office*. Setiap saat dan dimana saja kepala dinas dapat melihat dan membuka aplikasi *e-office*.

Korespondensi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Korespondensi yang terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur secara umum dilakukan dengan menggunakan media surat sebagai perantara untuk berkomunikasi, baik dari pihak internal maupun pihak eksternal. Sedangkan dalam proses penyimpanan masih secara manual dengan menggunakan lemari arsip dan *filling cabinet*. Penggunaan kertas yang berlebihan juga berdampak pada efisiensi biaya pada instansi tersebut karena kebutuhan kertas pada aktivitas instansi yang tidak sedikit jumlahnya. Hal tersebut yang mendasari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk mencari penyelesaian dengan menemukan solusinya. Semakin maraknya program *paperless office* serta dengan adanya SK MENPAN No. 13 Tahun 2003 perihal Perkantoran Elektronik (*e-office*) di lingkungan instansi pemerintah termasuk pemerintahan provinsi, kota, dan kabupaten.

Pada tahun 2012 menjadi awal mula penerapan *paperless office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan bantuan aplikasi yang disebut *E-Office*. *E-Office* merupakan *software* yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang memiliki fungsi untuk mempercepat alur informasi surat-

menyurat, khususnya surat masuk, tanpa menunggu kepala dinas berada di tempat surat dapat dilihat dari website *e-office* menggunakan tablet dan laptop. Penggunaan aplikasi *e-office* berdampak pada proses pendisposisian surat yang menjadi lebih cepat dari sistem manual serta pengambilan keputusan juga menjadi lebih cepat.

Pemanfaatan *E-Office* sebagai perwujudan *Paperless Office*

Budaya *paperless office* kini menjadi sorotan dalam berbagai aktivitas dunia kerja karena dianggap menguntungkan dari segi efisiensi biaya maupun waktu. Meski teknologi semakin maju, namun pada kenyataannya manusia masih lebih memilih menggunakan kertas daripada elektronik. Kini fakta tersebut mulai ditinggalkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang telah menerapkan *paperless office* dalam ruang lingkup instansi pemerintah dalam bidang korespondensi khususnya untuk surat masuk.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa sebelum diterapkan aplikasi *e-office* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya menghabiskan 400 ribu kertas untuk 7 bidang di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, namun untuk melakukan korespondensi khususnya korespondensi

surat masuk hanya dilakukan di sub bidang tata usaha. Rincian setiap bidang dan setiap tahunnya menghabiskan 57 rim kertas, dengan rincian setiap bulannya mengolah lebih dari 5 rim kertas beserta lampiran setiap tahunnya. Meskipun belum dikatakan sepenuhnya berhasil dikarenakan masih perlu adanya perbaikan atau pembaruan dari aplikasi *e-office*, namun Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah mampu menekan jumlah penggunaan kertas dalam korespondensi hingga 20% atau 11 rim kertas berkurang dari semula 57 rim menjadi 46 rim setiap tahunnya sejak aplikasi *e-office* diberlakukan. Menurut subyek penelitian dan pengguna langsung dari aplikasi *e-office* mengungkapkan bahwa selain menurunnya jumlah penggunaan kertas, manfaat lain yang dirasakan ialah pendisposisian surat masuk lebih cepat sehingga pekerjaan yang dilakukan lebih efisien dan efektif, dengan adanya aplikasi *e-office* para pegawai menjadi lebih *enjoy* dalam bekerja. Meskipun aplikasi *e-office* berhenti pada tahap pengarsipan karena masih menggunakan cara manual.

Menurut data yang diperoleh peneliti dari subjek penelitian, banyak hal yang masih perlu dibenahi dalam suksesnya sistem atau penggunaan aplikasi *e-office* yang kini telah dirintis, diantaranya SDM yang terbatas dalam pengoperasian aplikasi *e-office*. Kebiasaan dari pejabat strukturalnya

yang masih menyukai dengan penggunaan kertas, karena disamping berjalannya aplikasi *e-office* pejabat strukturalnya masih menginginkan tetap adanya penggunaan secara manual yakni berjalannya proses surat masuk secara manual. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur berusaha untuk membenahi kekurangan tersebut dengan melakukan sosialisasi, workshop yang diberikan kepada pengguna aplikasi *e-office* agar aplikasi yang telah dibuat berjalan secara maksimal serta memberikan keuntungan bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Semakin baiknya manajemen administrasi kantor di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur akan memberikan nilai yang positif bagi pihak manapun yang berhubungan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan fakta di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pemanfaatan *e-office* dalam korespondensi sebagai perwujudan *paperless office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur adalah dengan bantuan aplikasi *e-office* atau aplikasi *e-sms* (sistem manajemen surat). Aplikasi *e-office* atau aplikasi *e-sms* (sistem manajemen surat) merupakan suatu *software* yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk

surat masuk di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. *E-Office* memberikan begitu banyak keuntungan diantaranya kemudahan dalam mengakses data, kecepatan waktu sudah tidak lagi menggunakan kurir pengantar surat untuk mengantar surat masuk ke setiap bidang serta pengurangan terhadap kertas atau *paperless office*. *E-office* juga membantu dalam pengambilan keputusan, ketika dibutuhkan penanganan surat yang segera atau amat segera, surat tersebut lebih cepat tersampaikan kepada Kepala Dinas tanpa menunggu Kepala Dinas berada di kantor surat masuk sudah bisa terlihat oleh Kepala Dinas pada aplikasi *e-office* dengan bantuan *tablet* dan *handphone*.

Paperless office dalam korespondensi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan aplikasi *e-office* berjalan cukup baik, hal ini dapat diketahui dari berkurangnya jumlah penggunaan kertas setiap tahunnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah mampu menekan jumlah penggunaan kertas dalam korespondensi hingga 20% atau 11 rim kertas berkurang dari 57 rim menjadi 46 rim setiap tahunnya sejak *e-office* diberlakukan serta aplikasi *e-office* berhenti pada tahap pengarsipan karena masih menggunakan cara manual. Meski demikian, hal tersebut tidak menjadikan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur merasa

puas namun berkeinginan untuk memperluas daerah jangkauan *e-office* serta masih menginginkan inovasi-inovasi terbaru agar kedepannya lebih maksimal dalam menjalankan aplikasi *e-office*.

Saran

Peneliti memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur diantaranya yakni: Lebih sering mengadakan seminar mengenai aplikasi *e-office* agar nantinya sistem *e-office* dapat berjalan maksimal; Lebih memperluas lagi jaringan aplikasi *e-office* yakni tidak hanya pada surat masuk melainkan surat keluar, lembar disposisi, nota dinas serta sampai pada pengarsipan sebaiknya menggunakan sistem elektronik. Apabila hal tersebut diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur maka bukan hanya pada efisiensi waktu serba cepat yang dirasakan namun pada penghematan biaya yang begitu besar terutama pada pengurangan kertas, pengurangan ruang penyimpanan arsip, dan *filling cabinet*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus,2012.*Korespondensi*.(<https://agusdadoe.wordpress.com/2012/09/19/korespondensi/>(diakses 25 januari 2015).
- Ardhiansyah, 2013. *Pengertian Korespondensi*. derrykunardhiansyah.blogspot.com/2013/04/pengertian-korespondensi.html (diakses 25 januari 2015).

- Arlita, Roza dan Nelisa Malta. 2013. *Problematika Korespondensi Resmi Bagi Pegawai Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tanah Datar.* *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 2, No. 1, September 2013, Seri D (diakses 20 Januari 2015).
- Daryanto dan Abdullah, 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi.* Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Dewandaru, Dimas Sigit. 2013. *Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government dalam Kegiatan Perkantoran Studi Kasus: Puslitbang Jalan dan Jembatan. Seminar Nasional Tekhnologi Informasi dan Komunikasi 2013 (SENTIKA 2013)* Yogyakarta, 9 Maret 2013 (diakses 20 Januari 2015).
- Dewi, Sutrisna, 2007. *Komunikasi Bisnis.* Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET.
- Edun, 2011. *Korespondensi Bisnis.* [Korespondensibisnis-edun-blogspot.com/2011/03/materi-1-dasarsuratmenyurat.html](http://edun-bisnis.blogspot.com/2011/03/materi-1-dasarsuratmenyurat.html) (diakses 23 Januari 2015).
- Hartanto R D, 2012. *E-Office System.* <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/humas/egwt1357542278.pdf> (diakses 4 Februari 2015).
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Erlangga.
- Prastowo, Bambang Nurcahyo. 2009. *Paperless Office.* Prastowo.staff.ugm.ac.id/?modul=baca&dir=artikel&artikel=paperless=office (diakses 28 Januari 2015).
- Priansa, Donni Juni dan Agus, Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional.* Bandung: Alfabeta.
- Riadi, Muhammad Taufik. 2011. *Paperless Office Teknik Geodasi FT UGM.* Plo-geodesi.ugm.ac.id/download/petunjuk-penggunaan-PLO-Geodesi-FT-UGM-2011_5.pdf (diakses 28 Januari 2015).
- Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2014. *Manajemen Kearsipan Eletronis.* Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Wursanto, Ignatius. 2006. *Kompetensi Sekretaris Profesional.* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.